

УПУТСТВО

за рад Комисије за рекламације, лица овлашћеног за пријем рекламација и решавање рекламација потрошача

У циљу благовременог и правилног решавања рекламација потрошача у смислу Закона о заштити потрошача (у даљем тексту: Закон) од стране Комисије за рекламације и лица одређених за пријем рекламација по одлуци бр. 656/3 од 15.12.2015. године (у даљем тексту: одлука), при решавању рекламација Комисија и лица задужена за пријем рекламација поступаће у складу са предметном одлуком и овим Упутством.

1. Потрошач

Потрошачем се сматра физичко лице као корисник услуге од општег економског интереса коју пружа предузеће, односно:

- услуге обједињене наплате, у складу са градском одлуком СОН и одлуком СОН-НО, из тачке 2. одлуке и Законом,
- услуге одржавања заједничких делова стамбених зграда, у складу са одлуком о одржавању из тачке 2. одлуке и Законом.

Предузетник се не сматра потрошачем у смислу одлуке и овог упутства.

2. Начин подношења и садржина рекламације

2.1. Потрошач може да изјави рекламацију у року од 30 дана од дана извршења услуге:

- 1) писаним актом непосредно у благајнама СОН или у Сервису за хитне интервенције;
- 2) путем поште на адресу: ЈП “Стан” Ужице, Марије-Маге Магазиновић бр. 7,
- 3) телефоном број:
 - 031/515-791 - за рекламације потрошача са пребивалиштем у граду Ужице, који плаћају рачуне у благајни СОН у Ужицу,
 - 031/533-822 - за рекламације потрошача са пребивалиштем у општини Севојно који плаћају рачуне у благајни СОН у Севојну,
 - 031/514-476;
- 4) електронским путем на e-mail:
 - info@jpstan.com за рекламације у вези са обрачуном услуге одржавања зграда у јединственим рачунима СОН, и
 - servis@jpstan.com – рекламације на квалитет и обрачун услуге инвестиционог одржавања стамбених зграда, односно грађевинских радова у објекту, по захтеву потрошача (у складу са одредбама ЗЗП који се односи на све трговце);
- 5) на трајном носачу записа, уз доставу рачуна на увид или другог доказа (копија рачуна, слип и сл.).

2.2. У рекламацији потрошач наводи:

- ознаку рачуна или обрачуна чији износ у целини или појединим позицијама на рачуну или обрачуну вредности услуге одржавања зграде на основу кога је потрошач задужен на рачуну СОНа, са јасним и конкретним навођењем недостатака на који се приговара, уз навођење чињеница и доказа за којим се рекламација заснива,
- квалитет, количину, односно извршење услуге, са прецизним навођењем конкретне услуге и описом недостатка због кога потрошач подноси рекламацију,
- захтев потрошача,
- адресу потрошача на коју ће предузеће да достави одговор на рекламацију,

- друге податке од значаја за благовремено и правилно решавање рекламације.

У циљу помоћи потрошачу да сачини уредну рекламацију ефикасности поступка, Комисија може израдити типизирани обрасце писане рекламације у складу са овим упутством и Законом.

3. Поступак по рекламацији

3.1. Комисија спроводи поступак и доноси одлуке по рекламацији већином гласова свих чланова Комисије.

Одлуке по рекламацији Комисија доноси:

- непосредним изјашњавањем на седници Комисије, или
- телефонском сагласношћу свих, односно одсутних чланова Комисије на предлог одлуке.

У случају доношења одлуке путем телефонске сагласности, председник Комисије, одмах скенира и свим/или појединим члановима Комисије, најкасније један дан пре њиховог изјашњавања на предлог одлуке по рекламацији - електронским путем доставља:

- рекламацију и приложене доказе уз рекламацију,
- податке о времену пријема рекламације и издавању потврде о пријему и броју под којим је рекламација заведена у књизи евиденција,
- фактичке чињенице о извршњу услуге од утицаја на одлуку по рекламацији,
- предлог одлуке са начином решавања и роком за решавање рекламације,
- разлоге и одредбе од значаја за оцену основаности рекламације, и
- друге податке од значаја за благовремено и квалитетно решавање приговора /рекламације.

По захтеву члана Комисије из претходног пасуса, председник Комисије дужан је да пружи додатне, односно захтеване информације од значаја за изјашњење на предлог одлуке, односно измену овог предлога.

3.2. У случају потребе, чланови Комисије и њихови заменици, као и стручна лица из области на коју се рекламација потрошача односи, дужни су да председнику Комисије при обради рекламације и утврђивању предлога одлуке по рекламацији, благовремено пруже оперативну техничку и стручну помоћ.

3.3. Рокови

Комисија је дужна да без одлагања, а најкасније у року од 7 дана (по градској одлуци – а 8 дана по ЗЗП) од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем, потрошачу достави одговор на рекламацију који садржи:

- одлуку да ли се прихвата рекламација,
- изјашњење о захтеву потрошача, и
- конкретан предлог и рок за решавање рекламације који не може бити дужи од 15 дана од дана подношења уредне рекламације.

Као први дан рока сматра се први дан после дана пријема уредне рекламације.

Ако последњи дан рока пада на дан државног празника, или у неки други нерадан дан, рок за одговор по рекламацији истиче протеком првог наредног радног дана.

У случају да се рекламација односи на уградњу техничке робе при пружању услуге одржавања стамбене зграде, рок за решавање рекламације не може бити дужи од 30 дана.

Уколико предузеће из објективних разлога није у могућности да удовољи захтеву потрошача у року који је договорен, дужно је да о продужавању рока за решавање рекламације обавести потрошача и наведе рок у коме ће је решити, као и да довије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужавање рока за решавање рекламације могуће/дозвољено је само једном.

3.4. Решавање рекламације

3.4.1. Комисија ће, у целини или делимично, прихватити основану рекламацију, односно захтев потрошача, тако што ће:

- 1) уколико се рекламација односи на рачун/обрачун услуге предузећа:
 - прихватити основан захтев и отклонити недостатке у обрачуну услуге предузећа (погрешно обрачуната количина или обим услуге, или поједина позиција у обрачуну, нетачна површина стана, грешке у обрачуну висине рате за отплату дуга, и сл.),
 - изјаснити се о начину и року решавања рекламације (корекцији рачуна СОН у делу који се односи на услугу предузећа са приписивањем спорне висине рачуну за наредни месец, са роком доспећа за наредни рачун, и др.) и
 - обавестити потрошача о његовој обавези да благовремено плати цену услуга и накнада свих осталих даваоца услуга у СОН обухваћених јединственим рачуном СОН и неспорног дела цене услуге предузећа и др.;
- 2) уколико се рекламација односи на уграђену неисправну техничку робу - поправити, односно заменити исправном, уколико је рекламација везана за његову исправност и сл.
- 3) по свакој рекламацији захтевати од потрошача сагласност на предложени начин и рок решавања рекламације у року утврђеном одговором.

Предузеће је дужно да поступи у складу са одлуком, предлогом и роком за решавање рекламације уколико је добио сагласност потрошача, у противном, кориговаће рачун по основаном приговору у што краћем року, исти доставити потрошачу ради плаћања и продужити рок плаћања за број дана који је протекао од дана доспећа рачуна закључно са даном истека рока за давање сагласности на начин и рок решавања рекламације. Комисија може сачинити образац за давање сагласности потрошача са предлогом и роком за решавање рекламације.

У случају рекламације за чије је решавање, односно и образложење одговора потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица, Комисија ће о наведеној околности без одлагања обавестити потрошача, при чему ће се о решењу рекламације обавестити потрошача по прибављању неопходних извештаја и/или информација, поштујући прописане рокове.

У случају да потрошач у рекламацији не наведе адресу за достављање одговора по рекламацији, одговор, односно одлука по рекламацији ће се доставити на адресу непокретности (стана) на коју се обавеза из рачуна односи.

Потрошач нема право на рекламацију уколико је недостатак настао његовом кривицом или ако је отклањање недостатка уграђене техничке робе вршило неовлашћено, или треће лице.

3.4.2. Рекламације на износ/обрачун јединствених рачуна СОН, односно на квалитет услуге даваоца и/или другог даваоца услуге у СОН

Уколико се рекламација потрошача односи на висину рачуна СОН утврђену за услуге даваоца услуга у СОН за комуналне и друге услуге и накнаде обухваћене јединственим рачуном СОНа, или квалитет фактирисаних врста услуга, лице овлашћено за пријем рекламације ће:

- 1) проверити да ли је обрачун у предузећу извршен у складу са достављеним задужењем даваоца конкретне услуге која је рекламацијом на рачуну СОНа оспорена, и:
 - уколико утврди да је обрачун извршен у складу са задужењем – о томе ће обавестити потрошача и упутити га да рекламацију достави даваоцу услуге којој је приговорено;
 - обавестити потрошача о обавези плаћања осталих услуга обухваћених рачуном СОНа;
- 2) уколико утврди да је рекламација на рачун СОНа није обрачуната у складу са задужењем даваоца услуга, издаће потрошачу потврду/електронски потврдити пријем уз навођење броја под којим је рекламација заведена и доставити рекламацију Комисији, ради поступања у складу са тачком 3.4.1. овог упутства.

4. Евиденција

Евиденција примљених рекламација чува се најмање 2 године од дана подношења рекламација потрошача.

5. На поступања која ово упутство не садржи Комисија, односно лица за пријем рекламација и присуство за време радног времена примењиваће одговарајуће одредбе Закона, одлука из тачке 2. одлуке и позитивних прописа.

6. Ово Упутство објавити на благајнама, у Сервису за хитне интервенције и на сајту редузећа.

ДИРЕКТОР,

Дејан Нијемчевић